

浙江外国语学院文件

浙外院办〔2023〕21号

浙江外国语学院院长办公室关于印发 公共事务与后勤服务“你呼我为”工作机制 实施细则的通知

各部门、学院（部）、单位：

经校领导同意，现将《公共事务与后勤服务“你呼我为”工作机制实施细则》印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。

附件：公共事务与后勤服务“你呼我为”工作机制流程图

浙江外国语学院院长办公室

2023年6月19日

公共事务与后勤服务“你呼我为”工作机制实施细则

为更好地突出问题导向、需求导向、发展导向，持续完善“大保障、大服务、大协同”的后勤服务保障体系，大力推行公共事务与后勤服务“你呼我为”工作机制，提供更加精准、优质、高效的管理服务，积极回应师生呼声，持续增强师生幸福感、获得感，特制定本实施细则。

一、构建“你呼我为”闭环管理流程

建立“需求收集、分类办理、结果反馈”的工作流程，形成“师生意见点点通、急事难事件件办、办理结果事事回”的工作模式。

（一）需求收集

畅通需求收集渠道。面向教师、学生、工会代表等举办后勤服务、维修改造等主题座谈会，集中听取、收集师生需求和建

议；有效归整钉钉“学生意见建议快速反映处理平台”、“校园零修”平台、服务办公电话以及其他方式和渠道获知的意见和建议；开展校园公共事务定期巡查，主动发现需办理的事项。

（二）分类办理

对各渠道收集到的师生需求进行研究分析并根据实际情况分类办理。对于合理需求，提出办理举措、做好任务布置、扎实推进落实；对于不合理需求或短期内无法满足的需求，由相关职能部门向意见人做好解释疏导。

（三）结果反馈

对办结的事项及时向提出需求的师生进行反馈回访，并通

过简报、钉钉工作群、部门网站、微信公众号等渠道向师生进行公布，接受师生监督评判。

二、健全“你呼我为”工作责任体系

进一步完善“你呼我为”机制日常运行工作体系，确保每个环节落实、落细、落到位，推动事项办理有序、有力、有质效。

（一）明确责任到人

1. 明确各需求收集渠道的具体办理人员，对收到的需求事项进行编号并流转办理。

（1）座谈会

“维修改造”主题，责任人：公管处 公共治理岗；

“后勤服务”主题，责任人：后勤中心 办公室事务岗

（2）钉钉“校园零修”平台

责任人：后勤中心 物业部事务岗

（3）钉钉“学生意见建议快速反映处理平台”相关意见

责任人：公管处 综合事务岗

（4）校园公共事务巡查

责任人：公管处 公共治理岗

2. 相关部门收到办理通知后，确定经办人员，负责具体办理工作，并及时回复办理情况。

（二）明确办理时限

根据实际情况对师生需求进行分类办理。对于马上能办理的，“即知即办”，立即改进；对于需要一段时间办理的，“按期限办”，提出具体安排，并根据安排予以落实；对于短期内

无法解决的，“长期必办”，纳入今后工作计划统筹考虑。

（三）明确销号落实

各需求收集渠道责任人及时跟进事项办理情况，盯号办结。对已办结事项做好总结与反馈；对尚在推进的事项，对照工作安排加强跟踪、推进落实；对明确办理举措但长期没有进展的事项，及时提出，由部门班子研究解决。

三、凝聚“你呼我为”三级工作力量

立足打造“高效、精致、洋气”校园的工作目标，围绕“师生为本、服务为先、注重实效”的工作思路，发扬“特别能吃苦、特别能奉献、特别能战斗”的工作精神，凝聚起工作合力，为师生提供优质服务。

（一）推动一线员工围着师生转

进一步明确岗位职责，推动一线员工带着职责干、带着任务干。进一步加强党建引领，将提升主动服务意识、为师生办实事作为支部学习的重要内容，将支部实践活动与服务师生工作有机结合，推动党员干部在服务师生过程中发挥先锋模范作用。进一步加强荣誉激励，完善后勤荣誉体系构建，激发一线员工服务的积极性和主观能动性。

（二）推动后勤服务部门围着师生转

把“你呼我为”事项纳入公管处、后勤中心班子会议、部门会议议题，聚焦师生提出的难事、实事、急事、要事，相关负责人亲自签批、亲自督办，特别是对师生诉求强烈、事关切身利益的问题，主动介入、重点攻坚、有效落实。持续推进制度建设，逐步构建后勤服务标准化体系，提升整体服务效率。

加强调研交流和培训，加大“请进来，送出去”的力度，提升后勤服务骨干队伍的服务能力。

（三）推动大后勤保障线围着师生转

大后勤保障线以师生需求为哨声，每年推出一批民生实事项目，开展后勤服务“质量提升季”行动等，主动向前一步提供服务，深入基层一线解决问题。后勤工作例会对涉及多部门职责的疑难事项进行研究讨论，提出落实举措、推动协同办理，切实做到“师生有需求，学校有行动”。

附件：

公共事务与后勤服务“你呼我为”工作机制流程图

